

ABSTRAK

PT. Dwisanjaya Abadi Mukti adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang agen pelumas pertamina dengan produk pelumas untuk industri dan otomotif. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan *Customer Relationship Management* berbasis sistem *E-commerce*, untuk mengatasi persoalan pembelian dan pelayanan kepada pelanggan yang masih manual.

TUJUAN PENELITIAN adalah mengembangkan *Customer Relationship Management* berbasis sistem *E-commerce* yang terbagi dua bagian yaitu *front office* dan *back office*, untuk mengatasi persoalan pembelian dan pelayanan kepada pelanggan yang masih manual untuk memperoleh pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, mempertahankan pelanggan.

MEIO DE PENELITIAN yang digunakan adalah studi lapangan, studi pustaka, analisis SWOT, perancangan yang terdiri dari notasi *UML* terdiri dari *class diagram*, *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*. Melakukan wawancara dan observasi dengan beberapa staf hingga memperoleh sejumlah data guna mengetahui sistem yang diajukan dapat berguna dalam memecahkan permasalahan yang ada.

HASIL YANG DICAPAI dari penelitian ini adalah pengembangan *Customer Relationship Management* berbasis sistem *E-commerce*, Mengurangi biaya operasional, waktu jadi efisien, dapat diakses kapanpun dan dimanapun, meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan penjualan, meningkatkan jumlah pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan.

SIMPULAN dari penelitian ini adalah pengguna dapat memperoleh informasi yang diinginkan dengan cepat, untuk memperoleh pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, mempertahankan pelanggan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, *E-commerce*, *Front End*, *Back End*.